

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-11490
Otsuse kuupäev 10.03.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Loud'n Live Promotions Estonia OÜ (12301043)

Tarbija nõue 68 euro tagastamine 2 VIP pääsme eest.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kauplejal on kohustus tarbijale tagasi maksta 68 eurot.
3. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust jätkata maakohtus, kauplejal tuleb hagi esitamisest teavitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit.

Asjaolud:

09.08.2023 toimus Tallinnas, Kalevi staadionil kontsert 4 legendi 1 laval
(<https://www.jfk.ee/events/09-08-2023-4-legendi-1-laval>).

Tarbijal oli varasemalt ostetud tavapilet kontserdile, kuid kohale jõudes nägi, et nn fännitsoon oli põhimõtteliselt tühi (seal olid mõned üksikud inimesed, kuid ala oli suur ja ruumi palju, lava ees väga hõredalt üksikud inimesed - lisatud kl 19.10 tehtud pilt, kus esimene esineja Koit Toome on laval). Kuna tarbija nägi head võimalust kontserdi kvaliteetsemaks nautimiseks fännitsoonis (mugav, rohkem ruumi tantsida jne), uuris võimalusi, kuidas oleks võimalik fännitsooni saada.

Turvatöötajad ei osanud öelda ja suunasid kontserdivärvate juurde korraldaja piletimüügi kassasse. Sealt ütlesid korraldaja esindajad, et ainus võimalus fännialale pääseda on maksta juurde tavapileti ja fännitsooni pileti vahe 34 eurot. Tarbija oli nõus ja tegi makse kohapeal. Tarbija ostis sama pääsme ka emale, so kokku 64 eurot (maksekorraldus lisatud).

Umbes kl 19.45 sai tarbija fännialale. *Kõik oli tore, kuni lavale tuli kolmas esineja Terminaator (u kl 21) ja nende solist hõikas lavalt põhimõtteliselt midagi sellist, et neile see fännitsooni ja tava-ala eraldav aed ei meeldi ja nad annaks palju, et seda väravat ees ei oleks*
(<https://www.ohtuleht.ee/elu/1090065/vid-eoreportaaz-mida-koike-ma-ei-annaks-et-seda-varavat-ees-ei-oleksehk-nelja-legendi-hitisajul-ei-hoidnud-rahvast-miski-tagasi>).

Seejärel mõne aja möödudes värav avati ja kõik soovijad said fännialale ehk et fännitsoon ja tavaala ühendati ja ei olnud enam mingit vahet, kes, mis pileti ostnud oli ja palju selle eest maksnud oli.

Tarbija lahkus kontserdilt u 23.30, ning ei tea, kaua see täpselt edasi kestis, aga enamus ajast pidi tarbija fännitsoonis ala jagama tavapileti ostnud inimestega ehk olema kitsastes tingimustes.

Tarbija eesmärk ja õigustatud ootus oli see, et fännialal on ruumi, kuna kl 19.45 veel oli see sisuliselt üksikute inimestega täidetud ja kontsert algas kl 19.00, siis ta saab üritust nautida.

On väga tõenäoline mu hinnangul, et fänniala olekski suhteliselt tühjaks jäänud kuni lõpuni kui väravaid ei oleks lihtsalt avatud. Seega tunneb tarbija, et teda koheldud ebaõiglaselt ja petetud, sest pidi 34 eurot juurde maksuma teenuse ja mugavuse eest, mida ta ei saanud või mida teised soovijad said vaid tavapileti hinnaga.

Korraldaja pakkus lahenduseks teiste enda poolt korraldatud kontsertide pileteid, kuid tarbijat need esinejad ei kõneta ja ka ajad ei sobinud.

Tarbija nõuab raha tagasi, kuna 34 eurot juurde tasudes pidi saama kontserti nautida eraldatud alas fännitsooni pileti ostnud küllastajatega, kuid seda ei saanud. Tarbija nõuab raha tagasi samadel põhjustel ka emale ostetud pääsme eest summas 34 eurot, so kokku 68 eurot.

Korraldaja sõnad, et fännitsoon avati hetkeks on eksitav - võimalik, et mingist ajast taastati piletikontroll fänni-ja tavaala eraldava värava juures, kuid fännialalt tavapiletiga küllastajaid minema ei aetud, st see oli lõpuni tavapileti ostnud küllastajatest umbes. Seega on fakt see, et tarboka pidi 34 eurot juurde maksuma, et saada fännialasse ja ülejäänud küllastajatel oli võimalus kontsert lõpuni kuulata fännialas tavapiletiga.

Tarbija ei nõustu kaupleja esitatud seisukohaga ning esitab vastuväite:

Ürituse korraldaja vastutab kõige eest, mis toimub ürituse ajal. Korraldaja tunnistab enda kirjas, et fännitsoon avati. Sellega ongi ju tegelikult kõik selge. Mina küllastajana palungi korraldajal võtta vastutus ja enda eksimus heastada.

Kui korraldaja on palganud turvamehe, kes omavolitseb, siis kindlasti ei pea mina kahju kandma. See on ikka korraldaja vastutada. Väravate avades jooksid inimesed massina fännitsooni, see et hiljem värav taas suleti ei lahendanud olukorda. Kedagi enam fännitsoonist välja ei aetud. Inimesed jäid ikkagi kõik fännitsooni. Kompensatsiooniks pakuti piletit järgmistele päevadele, kahjuks olid selleks ajaks mul plaanid tehtud ja neid piletieid ei saanud kasutada.

Palun täpsustust, kes olid need 5 artisti, kes laval käisid? Ka kontserdi nimi oli ju- 4 legendi 1 laval. Mina tean, et artiste oli 4- Koit Toome, Smilers, Terminaator ja 2Quick Start. Võiks vaadata ka aega, millal maksime juurde fännitsooni eest- see oligi alles peale Koit Toome esinemist. Selge on see, et kui laval käivad erinevad esinejad, siis kõike ei naudi küllastaja ühtemoodi. Mina soovisin fännata just TERMINAATORIT. Kahjuks ei saanud ma seda elamust, mida juurdemakstud raha oleks pidanud tagama.

Tegelikult on asi juba läinud pikale. Palun korraldajal vastutada enda eksimuse eest. Mitte

venitada ja vassida.

Kaupleja seisukoht:

Fänni- ja tavatsooni ajutine avamine ei toimunud korraldaja loal, seega ei saa korraldaja võtta vastutust ega osta tagasi fännitsooni lisapiletit. Uurimisel selgus, et fännitsoon oli avatud tavatsooniga artisti (Terminaator) üleskutsel turvamehe poolt. Massiüritustel tuleb tagada eelkõige külastajate turvalisus. Võimalik et turvamees otsustas artisti üleskutsel just turvalisuse tagamiseks fännitsoon veidiks avada. Kord oli taastatud Terminaatori esinemise lõpuks. Kliendile pakuti välja kompensatsiooni, millest ta keeldus. Jutu all oleval päeval esines laval viis artisti, proportsionaalselt tagasi nõuda piletiraha ühe artisti esinemise eest, kus teised inimesed ka tsoonis olid, ei tundu mõistlik.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Komisjon, olles tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi võtavad lepingupooled teineteise suhtes kokkulepitud sisuga kohustusi. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb meelelahutusteenuse osutamise (töövõtu) lepingul. Pooled vaidlevad ettemaksu tagastamise üle.

Tarbija on seisukohal, et ettemaks kuulub tagastamisele; kaupleja leiab, et tegemist ei ole sellise eksimusega, mille osas võiks raha tagastada.

VÕS § 76 lg-te 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele ning kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal õiges kohas ja õigel viisil. VÕS §-s 100 sätestatu kohaselt kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sh täitmisega viivitamine.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu VÕS 635 lg 1 tähenduses. VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja töövõtulepinguga saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Praegusel juhul kaupleja müüs tarbijale piletid. Tarbija on omapoolse tasu maksmise kohustuse täitnud. Tarbija ostis kallimad piletid kontserdile, millega tagas endale eraldatud tsooni koos teiste lisadega. Kaupleja ei suutnud tagada ürituse ajal tsoonide eraldatust ning ürituse kestel võisid ka odavama piletiga tarbijad kallima pileti tsooni minna. Sellega on kaupleja endale lepinguga võetud kohustusi VÕS § 100 tähenduses rikkunud. Tarbijale ei tagatud talle eraldi kallima piletiga ettenähtud hüvesid. Asjaolu, et esineja väidetavalt rikkus reeglid, ei välista kaupleja vastutust, kuivõrd viimane oli kontserdi korraldaja.

VÕS 101 sätestab õiguskaitsevahendid, mida võlausaldaja võib nõuda, kui võlgnik rikub kohustust, sh taganeda lepingust (VÕS § 101 lg 1 p 4). Vastavalt VÕS § 116 lg-le1 võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine). Oluliseks lepingurikkumiseks loetakse VÕS § 116 lg 2 p 1

kohaselt seda, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis.

Kallimat piletit ostes oli tarbijal õigustatud ootus, et ta saab kallima pileti hüvesid nautida kontserdi lõpuni.

Komisjoni hinnangul tuleb vaidluse lahendamisel lähtuda VÕS §-s 116 (taganemisõigus õiguskaitsevahendina) ettenähtust, kuivõrd tarbija on lepingust taganemisel tuginenud lepingu rikkumisele. Kaupleja rikkus lepingut oluliselt VÕS § 116 lg 2 p 1 tähenduses, mistõttu on tarbijal õigus lepingust taganeda ja piletiraha tagasi saada.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/